Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-109
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering is uitbesteed aan DAS Rechtsbijstand (voorheen SRK), verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 5 februari 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstand, klacht over beëindiging rechtsbijstand. Volgens de verzekeringsvoorwaarden schakelt Uitvoerder per zaak altijd maar één keer een externe advocaat in. Het is niet gebleken dat zich bijzondere omstandigheden hebben voorgedaan op grond waarvan Uitvoerder gehouden was om weer een andere externe advocaat in te schakelen toen de tweede externe advocaat haar werkzaamheden neerlegde.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van Uitvoerder.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt daarnaast vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen.

2. Waar gaat het om?

2.1 Consument heeft Uitvoerder op 22 november 2017 verzocht om rechtsbijstand in verband met een geschil met haar werkgever over het loon bij ziekte. Een advocaat die werkzaam is bij Uitvoerder, heeft de zaak in behandeling genomen. Tussen de advocaat en Consument is een geschil ontstaan over de behandeling van het dossier. Het dossier is daarom overgedragen aan een tweede advocaat in loondienst van Uitvoerder.

2.2 Nadat een geschil is ontstaan tussen Consument en de tweede advocaat, is het dossier in december 2018 door Uitvoerder uitbesteed aan een advocaat naar keuze van Consument, namelijk mr. [naam advocaat 1]. Consument is daarbij door Uitvoerder erop gewezen dat slechts eenmalig een advocaat naar keuze wordt ingeschakeld en dat het standpunt van de externe advocaat over de redelijke kans op succes bindend is.

2.3 Mr. [naam advocaat 1] heeft Uitvoerder in maart 2019 laten weten dat het geschil over het loon is opgelost. Daarnaast had de werkgever een ontslagvergunning aangevraagd bij het UWV, maar de ontslagvergunning was geweigerd. Mr. [naam advocaat 1] heeft vervolgens namens Consument onderhandeld met de werkgever over een beëindigings-regeling. Tijdens de onderhandelingen is een vertrouwensbreuk ontstaan tussen Consument en mr. [naam advocaat 1]. Mr. [naam advocaat 1] heeft Consument op 30 april 2019 laten weten dat zij Consument niet langer bijstaat.

2.4 Uitvoerder heeft begin mei 2019, in afwijking van de verzekeringsvoorwaarden, goedkeuring eraan gegeven dat het dossier verder zou worden behandeld door een andere advocaat naar keuze van Consument, namelijk mr. [naam advocaat 2]. En dat is gebeurd. Tijdens de onderhandelingen met de werkgever over een beëindigingsregeling heeft Consument eind mei 2019 een verschil van mening gekregen met deze vierde advocaat. Mr. [naam advocaat 2] had geadviseerd om in te stemmen met een beëindigingsregeling, maar Consument wilde dit uiteindelijk toch niet. Mr. [naam advocaat 2] heeft zich daarom op 31 mei 2019 uit de zaak teruggetrokken.

2.5 Consument heeft bij Uitvoerder geklaagd over het handelen van mr. [naam advocaat 2]. Volgens Consument heeft de advocaat haar verkeerd geadviseerd en is zij onder druk gezet om de beëindigingsovereenkomst te tekenen. Om deze redenen is Uitvoerder volgens Consument gehouden verdere rechtsbijstand te verlenen in die zin dat Uitvoerder de kosten van een vijfde advocaat onder de rechtsbijstandverzekering moet vergoeden.

2.6 Uitvoerder heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument uitdrukkelijk is voorgehouden dat de keuze voor uitbesteding van het dossier aan een externe advocaat eenmalig is. Uitvoerder heeft dan ook geweigerd om de kosten van een opvolgend advocaat te vergoeden. Consument heeft zich hierover bij Kifid beklaagd. Consument vordert een bedrag van € 9.570,00 en alle bijkomende kosten, omdat het geschil met de werkgever nog loopt.

3. Beoordeling

3.1 Ter beantwoording ligt de vraag voor of Uitvoerder gehouden is verdere rechtsbijstand te verlenen aan Consument. De Commissie concludeert dat dit niet het geval is en licht dit toe.

3.2 De Commissie is van oordeel dat Uitvoerder niet onredelijk heeft gehandeld door niet aan het verzoek van Consument tegemoet te komen, omdat Uitvoerder op grond van de verzekeringsvoorwaarden per zaak altijd maar één keer een externe advocaat hoeft in te schakelen. In artikel 5.2.3 van de verzekeringsvoorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

"Per zaak schakelt [Uitvoerder] altijd maar één keer een externe rechtshulpverlener in. Hiermee bedoelen wij onder andere een juridisch adviesbureau, deurwaarder, incassobureau of advocaat. U kunt daarna niet meer kiezen voor een andere externe rechtshulpverlener of advocaat. Ook niet als u een conflict heeft met deze rechtshulpverlener of advocaat van buiten [Uitvoerder]. Ook kunt u daarna niet meer kiezen voor een jurist of advocaat van [Uitvoerder]."

3.3 Uitvoerder heeft Consument hierop gewezen toen het dossier werd uitbesteed en ook dat het advies van de externe advocaat bindend is. Nadat een geschil was ontstaan tussen Consument en mr. [naam advocaat 1], heeft Uitvoerder in afwijking van de verzekeringsvoorwaarden toch toestemming gegeven om het dossier verder te laten behandelen door een andere advocaat naar keuze van Consument, namelijk mr. [naam advocaat 2].

3.4 Mr. [naam advocaat 2] heeft namens Consument onderhandeld met de werkgever over een beëindigingsregeling en zij heeft Consument geadviseerd de beëindigingsregeling te accepteren nadat tussen partijen overeenstemming was over de hoofdlijnen van de regeling. Daarbij is Consument door de advocaat gewaarschuwd voor de risico's als Consument het voorstel niet zou accepteren, namelijk dat de regeling komt te vervallen en dat de werkgever een ontslagvergunning kan aanvragen bij het UWV. Het is begrijpelijk dat Consument dit als druk heeft ervaren, maar het is de taak van de advocaat om de cliënt te wijzen op de reële risico's. De advocaat heeft Consument echter vrijgelaten in haar keuze om al dan niet in te stemmen met de regeling. Op basis van de informatie in het dossier is het de Commissie niet gebleken dat zich bijzondere omstandigheden hebben voorgedaan op grond waarvan Uitvoerder gehouden was om nogmaals een andere externe advocaat in te schakelen toen mr. [naam advocaat 2] haar werkzaamheden eind mei 2019 neerlegde. Van belang daarbij is dat de geschillenregeling niet in deze situatie kan worden toegepast.

Artikel 19.6 van de verzekeringsvoorwaarden vermeldt namelijk dat de geschillenregeling niet van toepassing is voor een oordeel door een advocaat die niet in loondienst is bij [Uitvoerder] over de behandeling van een zaak en of dat de zaak geen redelijke kans van slagen heeft. Het advies van de externe advocaat is dus bindend.

3.5 Uit het voorgaande vloeit voort dat de klacht van Consument ongegrond is en haar vordering dient te worden afgewezen.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.